

*«Фишка» книги — подробный разбор всех трудностей, которые нередко возникают, когда ты пытаешься перейти от теории к практике общения. Это как раз то, чего мне не хватало в других книгах, посвященных теме успешной коммуникации.*

**Инна М.,  
Москва**

*Эта книга — уникальная возможность пройти эффективный психологический тренинг, буквально не вставая с дивана! Экономия сил и времени в наш динамичный век — это более чем актуально.*

**Сергей П.,  
Екатеринбург**

*Прекрасное сочетание классического подхода к психологии общения Дейла Карнеги и практических наработок современных психологов. Книга в очередной раз убеждает, что и в наши дни советы великого мастера общения полезны, значимы, актуальны.*

**Илья Т.,  
Иркутск**

*Эта книга — не просто об общении. Она о том, как научиться быть счастливым и достичь успеха!*

**Татьяна Д.,  
Калуга**

*Я очень общительный человек, но моя прямолинейность часто создавала мне проблемы при контактах с людьми. Благодаря этой книге я поняла, «на какие кнопки» мне нужно нажать, чтобы общение со мной стало комфортным для окружающих. Удивительно, но все оказалось так легко!*

**Мария К.,  
Норильск**

*Отличная книга для тех, кто хочет не просто узнать, о чем писал Карнеги, но и научиться применять все его советы на практике. И изменить свою жизнь!*

**Андрей К.,  
Санкт-Петербург**

● **Общайся,  
как Карнеги!**

Дуглас **Мосс**

# Дейл Карнеги

**Приемы  
общения**

**с любым  
человеком,**

**в любой  
ситуации**



Издательство  
АСТ  
Москва

УДК 159.9  
ББК 88.5  
М83

*Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

### **Мосс, Дуглас.**

М83 Дейл Карнеги. Приемы общения с любым человеком в любой ситуации / Дуглас Мосс. — Москва: Издательство АСТ, 2019. — 288 с. — (Общайся, как Карнеги!).

ISBN 978-5-17-112795-4

Перед вами уникальная книга! Она поможет вам освоить приемы общения Дейла Карнеги. Быстро. Надежно. Максимально эффективно!

Все приемы Карнеги изложены четко, сжато — всего в 10 уроках. Практические упражнения к каждому уроку помогут быстро освоить все советы мастера общения и научиться применять их в реальной жизни.

Разобраны типичные трудности, которые могут возникнуть при освоении приемов, и указаны пути их преодоления.

Эта книга-тренинг будет полезна всем, кто хочет научиться убеждать и достигать всех своих целей!

Часть текстов, использованных в этой книге, издавалась в книгах «Весь Карнеги: шпаргалки, формулы, подсказки и упражнения» и «Карнеги. Все секреты общения в одной книге». Данное издание — расширенная и дополненная версия этих книг.

*Данная книга выходила ранее под названием  
«Дейл Карнеги. Как стать мастером общения с любым человеком,  
в любой ситуации. Все секреты, подсказки, формулы»*

Макет подготовлен редакцией



Мы в социальных сетях. Присоединяйтесь!

[vk.com/prime\\_ast](https://vk.com/prime_ast)

[www.instagram.com/prime.ast](https://www.instagram.com/prime.ast)

[www.facebook.com/praim.ast](https://www.facebook.com/praim.ast)



ISBN 978-5-17-112795-4

© Мосс Д., 2014

© ООО «Издательство АСТ», 2019

---

# Содержание

---



## Вступление

**Качество нашей жизни зависит от качества общения.** 10

## Урок 1

**Откажитесь от критики** ..... 18

Критиковать — верный способ нажить врагов ..... 18

Никогда ничего не говорите и не делайте сгоряча. .... 22

Как указать на ошибку, не обидев человека ..... 29

Правила конструктивной критики ..... 35

## Урок 2

**Дайте человеку почувствовать свою значимость** ..... 38

Вы мгновенно завоевете расположение того,  
кем искренне восхищаетесь ..... 38

Начните с себя! ..... 41

Научитесь искусству маленьких любезностей ..... 47

В ваших силах — сменить неприязнь на дружелюбие  
и антипатию на симпатию ..... 50

Восхищаясь людьми бескорыстно, можно получить  
неожиданную выгоду ..... 53

## Урок 3

**Проявляйте интерес к людям.** ..... 58

Перестаньте думать о производимом впечатлении —  
и вы увидите, что люди достойны вашего внимания. .... 58



Будьте доброжелательны всегда и ко всем . . . . .	65
Станьте хорошим слушателем . . . . .	67
Говорите о том, что интересно собеседнику . . . . .	71
Простые приемы, помогающие расположить к себе людей . . . . .	74
<b>Урок 4</b>	
<b>Давайте людям то, что они хотят получить . . . . .</b>	<b>78</b>
Каждый человек делает только то, что он хочет, а не то, чего хотят от него другие . . . . .	78
Обращаясь с просьбой, начинайте разговор с интересов того, к кому вы обращаетесь . . . . .	85
Как грамотно мотивировать другого к выгодному для вас действию, чтобы оно стало взаимовыгодным . . . . .	88
<b>Урок 5</b>	
<b>Улыбайтесь! . . . . .</b>	<b>98</b>
Каждый миг жизни находите повод для радости . . . . .	98
Семь правил, которые помогут вам стать счастливым . . . . .	102
Наша жизнь такова, какой ее делают наши мысли . . . . .	109
Улыбка способна перевернуть ваш мир . . . . .	113
<b>Урок 6</b>	
<b>Научитесь ставить себя на место другого . . . . .</b>	<b>118</b>
Эмпатия — способность, без которой невозможно полноценное общение . . . . .	118
Прежде чем навязывать свою точку зрения — поймите, что думает другой . . . . .	126
Как мирно выйти из конфликта, поставив себя на место другого . . . . .	133
<b>Урок 7</b>	
<b>Признавайте свои ошибки . . . . .</b>	<b>138</b>
Эффективная и неэффективная реакция на критику . . . . .	138



Как с честью выйти из любого конфликта . . . . .	146
Как научиться не расстраиваться из-за критики . . . . .	148
Признание своих ошибок обезоружит самых гневных ваших критиков . . . . .	158

## Урок 8

<b>Взывайте к благородству в других и сами будьте благородны . . . . .</b>	<b>160</b>
Поверьте, что в человеке есть что-то хорошее, — и он изменится к лучшему . . . . .	160
Научитесь доверять людям и выражать им свое доверие . . .	163
Ваши добрые мысли о человеке способны улучшить отношения с ним. . . . .	166
Никогда не унижайте других — даже если они пытаются унизить вас . . . . .	170
Забойтесь о самооценке других и помогайте им сохранять лицо в трудных ситуациях . . . . .	177

## Урок 9

<b>Откажитесь от приказного тона . . . . .</b>	<b>183</b>
Вместо того, чтобы приказывать, задавайте вопросы. . . . .	183
Алгоритм действий, позволяющий перейти от борьбы к сотрудничеству . . . . .	186
Помогите собеседнику прийти к нужной вам идее . . . . .	193
Метод положительных ответов и подстройка под собеседника . . . . .	196

## Урок 10

<b>Научитесь хвалить и одобрять других людей . . . . .</b>	<b>206</b>
Искренняя похвала может изменить судьбу . . . . .	206
Повышайте свою самооценку — и слова одобрения в адрес других станут сами собой слетать с ваших уст. . . . .	209
Изменить другого нельзя — но можно помочь ему измениться при помощи доброго слова . . . . .	218



Искусство делать комплименты: пять простых правил . . . . .	222
В ваших руках — магия, помогающая людям раскрывать свой потенциал . . . . .	224

## Приложение

Трудности, которые могут возникнуть при освоении принципов Дейла Карнеги, и способы их преодоления . . . . .	226
Самое сладкое слово для каждого человека. Обращайтесь к собеседнику по имени! . . . . .	226
Что стоит дешевле всего и ценится всего дороже? Улыбка — ключ к расположению . . . . .	228
Как вызвать чужой интерес? Проявляйте интерес к людям! . . . . .	230
Чтобы увлечь собеседника, говорите о том, что интересно ему . . . . .	234
Как склонить собеседника к своей точке зрения. Никогда ничего не доказывайте! . . . . .	236
Лучший путь избежать упреков. Признавайте свою неправоту . . . . .	238
Как сохранить мир в отношениях. Забудьте о приказном тоне и начните сотрудничать . . . . .	241
Как удержаться от осуждения. Заменяем критику похвалой . . . . .	243
Дайте людям возможность самостоятельно исправлять свои ошибки . . . . .	246
Как простить чужое несовершенство. Не бойтесь говорить о своих недостатках! . . . . .	248
Как подвести человека к согласию. Заставьте его говорить «да, да, да» . . . . .	250
Как заставить другого сделать то, что хотите вы. Давайте людям то, что они хотят получить . . . . .	252
Как направить человека на нужный вам путь. Позвольте ему присвоить вашу идею! . . . . .	254





Кратчайший путь к изменению других. Создайте человеку доброе имя . . . . .	256
Как найти отклик в каждой душе. Взывайте к благородным побуждениям . . . . .	257
Как не беспокоиться о том, что будет завтра. Живите в рамках сегодняшнего дня . . . . .	259
Как избавиться от страха перед будущим. Подготовьтесь к худшему и живите спокойно. . . . .	262
Первый шаг к преодолению несчастья. Примиритесь с неизбежным . . . . .	263
Прошлое не вернешь. Не пытайтесь пилить опилки. . . . .	265
Как не увязнуть в неприятностях. Не давайте пустякам выбить вас из седла . . . . .	269
Как сохранить энергию счастья. Не тратьте силы на врагов. . . . .	271
Как не чувствовать себя обделенным. Считайте благодати, а не несчастья . . . . .	273
Как не стать посредственностью. Всегда и везде будьте самим собой. . . . .	275
Как не свернуть с правильного пути. Учитесь быть ответственным. . . . .	277
Если вас критикуют, значит, вы чего-то стоите. Как не расстраиваться из-за критики . . . . .	279
Как работать с полной отдачей и сохранить силы. Отдыхайте правильно . . . . .	284
Как сделать любое занятие увлекательным. Используйте творческий подход . . . . .	286

# Вступление

*Качество нашей  
жизни зависит  
от качества  
общения*

Умение общаться, производить хорошее впечатление, нравиться людям — сегодня это необходимо всем и каждому, где бы вы ни работали и чем бы ни занимались. Уже доказано, что без навыков успешного общения невозможно ни сделать карьеру, ни хотя бы мало-мальски преуспеть ни на одном поприще. Мы живем среди людей, а значит, хотим того или нет, зависим от них. От того, как складываются наши взаимоотношения и какое впечатление мы производим на других, зависит ни больше ни меньше — наше собственное счастье, наше удовлетворение от жизни, наше благополучие, в том числе и материальное. Тот, кто располагает к себе людей, всегда и везде оказывается в выигрыше!

Да вот только искусству общения не учат ни в школе, ни в университете. Не учат самому главному — тому, без чего в жизни обойтись невозможно! Есть, конечно, люди, которые



от природы наделены даром успешной коммуникации, — но их единицы. Большинство же вынуждены действовать методом проб и ошибок, полагаясь на собственное чутье и те навыки общения, что были усвоены с детства в родительской семье и в кругу сверстников. Но вот беда — эти навыки подчас не только ничем нам не помогают, но и вредят. Сами того не желая, мы совершаем в общении ошибку за ошибкой и вместо того, чтобы располагать к себе людей, оставляем их равнодушными, или, того хуже, отталкиваем.

А почему? А потому, что общение — это именно искусство, и в нем действуют свои законы. Чтобы правильно общаться, эти законы надо знать и использовать. Не зная этих законов, множество людей сплошь и рядом нарушают их. Вот самый простой пример: желая заинтересовать собеседника, мы начинаем рассказывать ему о себе, о своих достоинствах, достижениях, планах и проектах. Мы ждем, что у собеседника загорятся глаза, и он начнет ловить каждое наше слово — а как иначе, мы ведь говорим о том, что нам больше всего интересно!

Но собеседник почему-то поглядывает на часы, спешит свернуть разговор и вовсе не стремится встретиться с нами еще раз. Мы в итоге обвиняем либо себя (недостаточно интересно говорили), либо собеседника (он невнимательный, не понимающий нас человек). И — навсегда теряем человека, который мог бы



стать для нас другом или, по крайней мере, сторонником, единомышленником, добрым знакомым.

А ведь чтобы сразу, с первой минуты разговора расположить его к себе — надо было лишь начать разговор не с себя, а с того, что интересно ему, собеседнику. У него мгновенно сложилось бы о нас самое лучшее мнение, он был бы уверен, что более интересного собеседника и более приятного человека просто нет на свете.

Это закон, подтвержденный практикой: проявляя искренний интерес к людям, любой человек за месяц приобретет больше друзей, чем приобрел бы за два года, пытаясь заинтересовать людей собой.

Такое простое правило! Но почему же мы не следуем ему? Просто потому, что нас никто этому не учил.

Первым, кто начал активно восполнять этот серьезнейший пробел в образовании человечества, почти не задумывавшегося прежде об искусстве общения, стал Дейл Карнеги — человек, чье имя известно сегодня во всем мире.

*Дейл Карнеги родился в 1888 году в американском штате Миссури, в семье бедного фермера. С самого раннего возраста Дейл был буквально одержим страстью к учебе. Его не останавливали ни бедность, ни трудности, и, поступив в колледж, который находился за три мили от его дома, он днем упорно учился, а вечерами*



работал на ферме — доил коров, кормил свиней, колол дрова, после чего до полуночи сидел над книгами и тетрадями. И так изо дня в день, много лет. Очень рано он начал упражняться в ораторском искусстве и даже вступил в дискуссионный клуб, где в короткий срок добился таких успехов, что стал побеждать во всех дискуссиях. Среди его соучеников появились те, кто просил и их научить так же блестяще выступать. В результате, еще будучи студентом, он уже получил вполне успешный опыт преподавания ораторского искусства.

Однако после окончания колледжа мечты Дейла о преподавании потерпели крах: владельцы фермерских хозяйств, составлявшие большую часть населения в тех краях, не желали ничему учиться у вчерашнего студента, несмотря на все его попытки завлечь их на организованные им заочные курсы.

Тогда он начал искать другую работу и чем только ни занимался: был агентом по продажам, рассыльным в Небраске, а затем даже актером в Нью-Йорке. Но все это время Дейла не оставляла главная мечта его жизни — стать писателем и преподавателем. И однажды он вновь предпринял попытку организовать школу ораторского искусства — на сей раз в Нью-Йорке. Но в те времена (шел 1912 год) подобные школы и курсы были в новинку, и в Ассоциации школ христианской молодежи, куда Дейл обратился со своим предложением, лишь пожали плечами. Считалось, что подобные курсы никого не заинтересуют. Но Карнеги настаивал на своем: он согласился работать даже без жалования, а лишь за проценты с прибыли от курсов, если таковая будет.



И вот курсы открылись — и начали пользоваться невиданным успехом. Этого никто не ожидал! Слухи о Дейле Карнеги докатились до других городов, где тоже начали открываться подобные курсы. И чем дольше Дейл Карнеги занимался преподавательской деятельностью — тем больше он понимал, что еще больше, чем в ораторском искусстве, люди нуждаются в искусстве ладить с другими, в навыках успешного общения, завоевания симпатии и обретения друзей. В соответствии с этим он и перестроил свою учебную программу.

Очень скоро выяснилось, что для обучения на курсах требуются учебники — но в те времена в США не было ни одного пособия ни по публичным выступлениям, ни по искусству общения. И тогда Дейл Карнеги начал писать эти учебники сам. Именно так и появились на свет его книги, которые изначально даже не были предназначены для продажи. Однако они стали бестселлерами, которые до сих пор востребованы и популярны во всем мире. Самые популярные из книг Карнеги: «Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей», «Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично», «Как перестать беспокоиться и начать жить». К 30-м годам XX века книги Дейла Карнеги и его преподавательская деятельность сделали его едва ли не самым популярным человеком в США. Он основал институт Дейла Карнеги, филиалы которого открылись во многих странах мира.

В 1955 году его не стало, но память о великом ораторе, преподавателе и писателе не только не иссякает, а лишь крепнет с годами. Наследие Дейла Карнеги продолжает помогать огромному количеству людей добиваться грандиозных успехов в жизни.



Дейл Карнеги доказал: качеством нашего общения в огромной степени определяется качество нашей жизни в целом. Его система позволяет каждому научиться располагать к себе людей, приобретать друзей, нравиться людям и влиять на них безо всякого давления и жестких методов подчинения, строить общение к взаимной выгоде, избегая конфликтов и споров, понимать и уважать друг друга в любой ситуации.

Сегодня уроки Дейла Карнеги стали уже классикой науки и искусства общения. Они не стареют, не теряют актуальность с годами — а лишь вновь и вновь подтверждают свои истинность и универсальность уже в течение многих поколений людей во всем мире. Эти уроки универсальны, потому что позволяют стать настоящим гением общения любому человеку, независимо от качеств характера, врожденных способностей к общению, возраста, образования, социального положения. И до сих пор многочисленные школы, системы, семинары, курсы, посвященные общению, в той или мере опираются на тот фундамент, что был создан основоположником науки общения — Дейлом Карнеги.

Даже если вы просто прочитаете советы Дейла Карнеги, познакомитесь с выведенными им законами и правилами общения — вы уже будете неплохо подкованы, чтобы начать преуспевать в искусстве нравиться людям. Но гораздо быстрее и легче вы добьетесь успе-